

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH MEMILIH PRODUK
MUDHARABAH PADA BANK SYARI'AH MANDIRI KCP HARAPAN RAYA
PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat-Syarat Tugas-Tugas Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I.)**



OLEH:

MELY PRIMARDA
NIM: 10525001181

**PROGRAM SI
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul : **“Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Produk Mudharabah Pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.”** Bank Syari’ah Mandiri ini merupakan salah satu lembaga keuangan syari’ah yang sedang berkembang saat ini. Di mana salah satu usaha yang di jalankan adalah produk deposito mudharabah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana produk deposito di Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru, bagaimana produk deposito pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru, apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk mudharabah pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru, bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap factor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk mudharabah pada Bank Syari’ah Mandiri Cabang Harapan Raya Pekanbaru.

Sedangkan tujuan dan manfa’at penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana produk deposito mudharabah Pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru, apa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru, untuk mengetahui bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap factor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru, untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang produk mudharabah sehingga masyarakat lebih memahami dan mengetahui dari produk Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.

Penelitian ini di lakukan pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru. Adapun alasannya penulis meneliti pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru permasalahan tersebut belum pernah di teliti di tempat yang bersangkutan, data dan informasi mudah di peroleh dan lokasinya mudah di jangkai.

Subjek yang di gunakan dalam penelitian ini adalah nasabah produk deposito mudharabah pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru, objeknya faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah terhadap produk mudharabah pada Bank Syari’ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru yang jumlah nasabahnya 130 orang.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, angket, dan dokumentasi. Berdasarkan data yang di peroleh di lapangan, maka dapat di simpulkan, bagaimana produk deposito mudharabah di BSM, deposito mengandung unsur jangka waktu (jatuh tempo) lebih panjang dan dapat di tarik dan di cairkan setelah jatuh tempo dengan mempeunyai keuntungan yang lebih besar. Untuk mencairkan deposito yang di miliki deposan dapat menggunakan bilyet deposito dan sertifikat deposito. untuk memperoleh deposito mudharabah ini ada beberapa persyaratan yang di berikan pihak bank kepada nasabah.

Factor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih produk deposito mudharabah pada BSM : dari segi pelayanan yang di berikan pegawai BSM kepada nasabah ini salah satu cara bank menarik nasabah lebih banyak yaitu memberikan segala kemudahan dan keamanan bagi nasabah, dari segi bagi hasil yang memuaskan nasabah, karena bagi hasil yang di sepakati tidak merugikan salah satu pihak, sistem bagi hasilnya

sudah sesuai dengan syari'at Islam, keuntungan yang di peroleh sudah sesuai dengan harapan nasabah dan tidak mengandung unsur riba.

Di tinjau dari sisi Hukum Islam terhadap factor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah ini boleh di lakukan dan tidak bertentangan dengan hukum Islam baik akad yang digunakan, proses pembiayaan dan operasionalnya. Faktor-faktor nasabah memilih produk deposito mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru dari segi sistem bagi hasilnya tidak mengandung unsur riba, bank telah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TEBEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	8
1. Batasan Masalah	8
2. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kegunaan Penelitian	9
D. Metode Penelitian	10
1. Lokasi Penelitian.....	10
2. Subjek dan Objek Penelitian.....	10
3. Sumber Data.....	11
4. Populasi dan Sampel	11
5. Metode Pengumpulan Data.....	11
6. Analisa Data.....	12
E. Sistematika Penulisan.....	13
 BAB II GAMBARAN UMUM BANK SYARI'AH MANDIRI KCP HARAPAN	
RAYA PEKANBARU	14
A. Sejarah Berdirinya Bank Syari'ah Mandiri	14

B. Bentuk-bentuk Produk pada Bank syari'ah Mandiri	16
C. Struktur Organisasi Bank syari'ah Mandiri	20
D. Visi dan Misi Bank Syari'ah Mandiri	24
E. Budaya Kerja Bank Syari'ah Mandiri.....	25

BAB III PRODUK MUDHARABAH PADA BANK SYARI'AH

MANDIRI	27
A. Pengertian Mudharabah	27
B. Jenis-jenis Mudharabah	31
C. Syarat dan Rukun Mudharabah.....	31
D. Manfa'at dan Resiko Mudharabah.....	35
E. Dasar Hukum Mudharabah	36
F. Strategi Pengembangan Tabungan	41
G. Strategi Lokasi dan Layout	43
H. Pelayanan	44
I. Kepuasan Nasabah.....	48

BAB IV FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT

MEMILIH PRODUK MUDHARABAH	
PADA BSM DAN HUKUM ISLAM	40
A. Produk Deposito Mudharabah Di BSM	40
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Produk Deposito Mudharabah Pada BSM Cabang Harapan Raya Pekanbaru	43
C. Tinjauan hukum Islam terhadap Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah pada BSM.....	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah sebagai Negara berkembang yang berpenduduk mayoritas islam. Perkembangan yang di lakukan pemerintah meliputi berbagai aspek kegiatan usaha yang nota bene membutuhkan dana dalam menjalankan pembangunan. Pembangunan di titik beratkan kepada pembangunan ekonomi khususnya UKM (Usaha Kecil Menengah) tanpa melupakan pembangunan di bidang sumber daya manusia (SDM) yang akan mengelola Sumber Daya Alam (SDA) yang ada. Melalui bank tersebut dana yang mengangur pada masyarakat di produktifkan melalui simpanan giro, deposito dan tabungan, dan serta penyaluran pembiayaan kepada pelaku-pelaku ekonomi

Islam sangat mendorong pendayagunaan harta/modal dan melarang menyimpannya sehingga tidak habis di makan zakat, sehingga harta itu dapat merealisasikan peranannya dalam aktivitas ekonomi.

Bank dalam pengertian umum adalah suatu lembaga yang menjalankan aktivitas dengan cara memanfaatkan berbagai sumber dana yang di himpun dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat serta menjalankan aktivitas bank lainnya yang lazim. Berdasarkan defenisi dapat di simpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga penyediaan dana bagi kegiatan atau aktifitas masyarakat dalam bentuk kredit.

Untuk menjalankan fungsi bank seperti yang di sebut di atas, maka bank sangat membutuhkan modal dalam usaha, untuk mendapatkan modal tersebut bank berusaha menciptakan produk-produk untuk meningkatkan dana pihak ketiga (DPK), serta memberikan keunggulan tersendiri dari tiap produk yang di pasarkan, semua ini bertujuan agar masyarakat tertarik untuk menjadi nasabah dan menggunakan setiap produk dan jasa yang di tawarkan oleh bank, baik dalam bentuk giro, deposito, tabungan atau yang sejenis dengan hal tersebut.

Bank di tuntut untuk bersaing dalam merebut hati masyarakat agar menjadi nasabah bank tersebut, dengan demikian bank selalu berupaya untuk meningkatkan dan memperhatikan segala yang terkait dengan urusan nasabah mulai dari pelayanan hingga perolehan bunga atau bagi hasil yang akan di tawarkan kepada masyarakat.¹

Perlu di ingat bahwa dalam melihat produk-produk bank syari'ah, selain bentuk atau nama produknya, yang perlu di perhatikan adalah prinsip syari'ah yang di gunakan oleh produk yang bersangkutan dalam akadnya (perjanjian), dan bukan hanya produknya sebagaimana produk-produk bank konvensional. Hal ini terkait dengan bagaimana hubungan antara bank dan nasabah yang menentukan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Selain itu, suatu produk bank syari'ah dapat menggunakan prinsip syari'ah yang berbeda. Demikian juga, suatu prinsip syari'ah dapat di terapkan pada beberapa produk yang berbeda.²

¹ Bambang Rianto Rustam, *Perbankan Syari'ah*, (Pekanbaru,: Mumtaz Cendikia Press, 2004), Cet. ke-1, h. 43.

² Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syari'ah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Cet. ke-1, h. 37.

Mudharabah adalah suatu bentuk perniagaan di mana si pemilik modal (*sahibul maal*) menyetorkan modalnya kepada pengusaha, yang selanjutnya disebut (*mudharib*), untuk di niagakan dengan keuntungan akan di bagi bersama sesuai kesepakatan dari kedua belah pihak sedangkan kerugian akan di tanggung oleh si pemilik modal.

Pelaksanaan teknis mudharabah dalam perbankan sangat mudah, di mana nasabah memiliki proyek dan meminta bantuan bank dalam hal pendanaan. Sejak zaman dahulu sebenarnya bangsa indonesia telah terbiasa dengan proses mudharabah (*bagi hasil*) di mana para petani berbagi hasil dengan pemilik sawah. Di dalam dunia perbankan sistem bagi hasil cocok di terapkan pada usaha-usaha wara laba.³

Manfa'at mudharabah itu adalah bank akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha nasabah meningkat, bank tidak berkewajiban membayar bagi hasil kepada nasabah pendanaan secara tetap, tetapi sesuai dengan pendapatan/hasil usaha bank sehingga bank tidak akan pernah mengalami *negative spread*, pengembalian pokok pembiayaan di sesuaikan dengan *cash flow*/ arus kas usaha nasabah sehingga tidak memberatkan nasabah, Bank akan lebih selektif dan hati-hati (*prudent*) mencari usaha yang benar-benar halal, aman, dan menguntungkan, karena keuntungan yang konkret dan benar-benar terjadi dan itulah yang akan di bagikan. Resiko yang terdapat dalam *al-mudharabah* yaitu: nasabah menggunakan dana itu bukan seperti yang di sebut dalam kontrak, lalai

³ Muhamad Rachmadi, *Sistem Perbankan Syari'ah ,Perkembangan dan Pemahaman pada Prinsip Penghimpunan dan Penyaluran Dana pada Bank Islam*, (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau, 2004/2005), Cet ke-1, h. 26-27.

dan kesalahan yang di sengaja, penyembunyian keuntungan oleh nasabah bila nasabahnya tidak jujur.⁴

Menurut Undang-undang pokok perbankan Nomor 7 tahun 1992 yang berbunyi “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kedalam masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.”⁵

Bank syari’ah lahir sebagai salah satu solusi alternatif persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank syari’ah.

Bank Islam atau di sebut dengan Bank Syari’ah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syari’ah atau biasa di sebut bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya di kembangkan berlandaskan pada *al-qur’an* dan *hadist* Nabi Saw.⁶

Dalam beberapa hal, bank konvensional dan bank syari’ah memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi computer yang di gunakan, syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan, laporan keuangan, dan sebagainya. Tetapi terdapat perbedaan mendasar di antara

⁴ Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syari’ah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta : Gema Insani Press : 2003), Cet. Ke-1, h. 97-98.

⁵ *Undang-undang Perbankan, UU No. 10 Th. 1998*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2002), Cet. Ke-3, h. 9.

⁶ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syari’ah*, (Yogyakarta, UII Press, 2001), Cet. Ke-1, h. 1.

keduanya, perbedaan itu menyangkut aspek legal, struktur organisasi usaha yang di biayai, dan lingkungan kerja.

Produk-produk untuk menyerap dana masyarakat seperti : tabungan (*saving deposit*) adalah simpanan yang penariknya hanya dapat di lakukan menurut syarat-syarat tertentu yang di sepakati, tetapi tidak dapat di tarik dengan cek, bilyet, giro, dan atau alat lainnya yang di persamakan dengan itu. Nasabah menyimpan dana mendapatkan bukti menabung berupa buku tabungan (*passbook*), yang menyatakan jumlah dana yang di tabung oleh perseorangan atau badan usaha.

Simpanan deposito (*time deposit*) adalah simpanan yang penariknya hanya dapat di lakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan yang baik. Simpanan deposito di atur dalam suatu perjanjian tertulis antara bank dan nasabah penyimpanan dana mengenai uang yang di simpannya. Dalam perjanjian itu di sebut bahwa nasabah menyimpan dana tidak akan menarik seluruh atau sebagian uangnya dengan cek atau instrumen lainnya sebelum tanggal jatuh tempo.

Simpanan giro (*demand deposit*) adalah simpanan yang penariknya dapat di lakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindahbukuan. Sebagian besar giro merupakan dana komersial yang di simpan oleh perusahaan ataupun perseorangan.⁷

⁷ Edy Wibowo. Untung Hendy Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syari'ah*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2005) , Cet. Ke- 1, h. 25-26.

Akad mudharabah mensyaratkan adanya tenggang waktu antara penyetoran dan penarikan agar dana tersebut dapat di putarkan. Tenggang waktu ini merupakan salah satu sifat deposito. Deposito sangat penting dalam perbankan karena depositio mempunyai masa jatuh tempo sehingga merasa sedikit lebih aman untuk di putarkan uangnya. Apalagi deposito yang mempunyai jangka waktu lebih aman dapat berinvestasi dalam proyek jangka panjang. Untuk mendorong para deposan menyimpan uangnya lebih lama, bank memberikan keuntungan yang lebih tinggi kepada para deposan yang mendepositokan uangnya dalam jangka waktu yang lebih lama.

Perkembangan penghimpunan dana deposito dan dalam penggunaannya baik itu dalam jangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan mengalami kenaikan . Deposito pada bank merupakan kekayaan seseorang yang di serahkan kepada pihak lain untuk di jaga dan di lindungi serta di jaga keamanannya. Deposito dalam bank syari'ah juga mengikuti ketentuan bank dalam teknis, seperti syarat-syarat pembukuan, penutupan, formulir pembukuan, bilyet, spisemen tanda tangan dan sebagainya. Serta penggunaan dana deposito kepada pihak lain yang memerlukan pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.

Deposito syari'ah adalah deposito yang di jalankan berdasar kan prinsip syari'ah. Dalam hal ini, Dewan Syari'ah Nasional MUI telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa deposito yang di benarkan adalah deposito yang yang berdasarkan prinsip mudharabah.⁸

⁸ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam (Analisis Fiqih dan Keuangan)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), Edisi Ketiga, h. 303.

Paska Fatwah MUI tentang pengharaman bunga bank, maka berbagai bank menggunakan sistem syari'ah mengalami kemajuan yang cukup pesat. Hal ini menimbulkan optimisme yang cukup besar mengenai peranan dan prospek bank Islam di masa depan. Bank Islam dapat di sebut sebagai alternatif terhadap bank konvensional. Apabila bank konvensional beroperasi dengan sistem bunga, Bank Islam bekerja berdasarkan prinsip dasar suka rela (*an tarradin minkum*) dan tidak boleh ada pihak yang menzalimi dan di zalimi.

Kepuasan nasabah akan sangat bergantung pada kinerja karyawan di banding dengan harapan nasabah. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (*atau hasil*) yang ia rasakan dengan harapannya.⁹

Bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima dan apabila tidak, maka nasabah akan segera berpaling kebank lain yang dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik.

Tabel. I

**Data Nasabah Deposito Mudharabah Pada Bank Syari'ah Mandiri
KCP Harapan Raya Pekanbaru**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2007	50
2	2008	80

Sumber dari Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru

⁹ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta : Liberty, 2002), Cet. Ke-1 h. 225-226 .

Berdasarkan laporan dari Bank SYari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru produk mudharabah sangat berkembang yang jumlah nasabahnya besar di banding dengan produk yang lainnya, di mana jumlah nasabahnya sebanyak 130 orang dari tahun 2007-2008.¹⁰

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis ingin mengetahui tentang “ FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH MEMILIH PRODUK MUDHARABAH PADA BANK SYARI'AH MANDIRI KCP HARAPAN RAYA PEKANBARU “.

B. Permasalahan

1. Batasan Masalah

Supaya penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang di persoalkan, maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini pada faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah Bank Syari'ah Mamdiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah di atas , maka penulis merumuskan masalah didalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana produk deposito mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru ?

¹⁰ Husnuzon, (Bagian Coustomer Service Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru), *Wawancara*, Pekanbaru , Tanggal 1 Agustus 2009.

2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru ?
3. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru ?

C. Tujuan dan Manfa'at Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apa faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap penerapan produk deposito mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang produk mudharabah sehingga masyarakat lebih memahami dan mengetahui dari produk-produk Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.
- b. Untuk menambah wawasan penulis dalam hal produk-produk Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.

- c. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan program strata satu (S1) pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Jurusan Ekonomi Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

D. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan bahan yang akan di gunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru, Jl. Imam Munandar No.155 telp. 862222. Tangkerang Tengah-Pekanbaru sebagai tempat penelitian. Adapun alasannya pemilihan lokasi di Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru ini adalah karena permasalahan tersebut belum pernah di teliti di tempat yang bersangkutan, data dan informasi mudah di peroleh dan lokasinya mudah di jangkau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek penelitian ini adalah nasabah produk deposito mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru dan sebagai objeknya adalah faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.

3. Sumber Data

Untuk melengkapi penelitian ini penulis menggunakan sumber *data primer* yaitu data yang di ambil langsung dari responden yakni nasabah produk deposito mudharabah mudharabah dan karyawan Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru ataupun angket dan sumber *data sekunder* yang di peroleh dari perpustakaan dengan cara memperhatikan dan mengkaji literatur-literatur, buku-buku dan brosur-brosur yang berkaitan dengan permasalahan di atas.

4. Populasi dan Sampel

Populasi Penelitian ini adalah seluruh nasabah yang ada dalam produk deposito mudharabah yang berjumlah 130 orang dari tahun 2007-2008. Sedangkan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini dengan mengambil populasi yang ada dengan menggunakan *teknik total sampling*, karena jumlah populasi yang ada relatif sedikit.

5. Metode Pengumpulan Data

- a. Wawancara yaitu melakukan tanya jawab dengan mengajukan beberapa pertanyaan langsung kepada responden dan di anggap mengerti.
- b. Observasi yaitu dengan turun langsung ke lapangan untuk melengkapi data-data yang penulis perlukan dalam penulisan penelitian ini .

- c. Angket yaitu berupa sejumlah daftar pertanyaan sekitar penelitian ini kemudian di sebar untuk di isi oleh para responden untuk memperkuat hasil penelitian
- d. Dokumentasi Yaitu dalam penelitian ini penulis juga mengumpulkan dokumen-dokumen dari BSM untuk melengkapi data-data yang penulis perlukan.

6. Analisa Data

Pada penelitian ini data yang di peroleh adalah data *kualitatif* yaitu data yang berhubungan dengan kategorisasi, *karakteristik*, atau sifat *variabel*. Sesuai dengan jenis data yang di peroleh dari penelitian tersebut maka teknik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan teknik *non statistik* yakni pengolahan data dengan tidak menggunakan teknik *non statistik*, melainkan dengan analisis kualitatif. *Analisis kualitatif* pada penelitian ini di lakukan secara deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan data dari keterangan untuk di cantumkan kemudian di analisa, dapat di susun sebagaimana di peroleh dalam penelitian ini.

E. Sitematika Penulisan

Untuk lebih memudahkan pembaca dalam memahami atau menelusuri dari tulisan ini , maka penulis menyusun sistematika penulisan dalam berbagai bab-bab dan sub-sub yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan.

BAB I :Pendahuluan, terdiri dari : Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan .

BAB II : Gambaran Umum Objek Penelitian, terdiri dari : Sejarah berdirinya Bank Syari'ah Mandiri, Visi dan Misi, Struktur Organisasi Bank Syari'ah Mandiri , Produk-produk dan Jasa Bank Syari'ah Mandiri.

BAB III :Telaah Pustaka, terdiri dari : Pengertian Mudharabah, Jenis-jenis Mudharabah, Syarat dan Rukun Mudharabah, Manfa'at dan Resiko Mudharabah, Dasar Hukum Mudharabah,

BAB IV : Membahas tentang Produk Deposito Mudharabah di BSM, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Produk Mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru dan Tinjaun Hukum Islam terhadap Penerapan Produk Mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru

BAB V : Merupakan bab penutup berupa Kesimpulan dan Saran yang berhubungan dengan penelitian yang di lakukan.

BAB II
GAMBARAN UMUM BANK SYARI'AH MANDIRI
KCP HARAPAN RAYA PEKANBARU

A. Sejarah Berdirinya Bank Syari'ah Mandiri

Kehadiran Bank Syari'ah Mandiri Sesungguhnya hanyalah satu hikmah dari sekian banyak hikmah yang kita peroleh akibat adanya krisis yang menerpa negeri ini, sebagaimana kita ketahui, krisis moneter dan ekonomi sejak juli 1997 yang di susul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar yang bersifat multidimensional. Imbasnya tidak hanya pada sektor ekonomi dan politik namun merambat kesektor sosial bahkan budaya.

Dari sektor ekonomi, kerusakan yang terjadi sungguh luar biasa. Perbankan Indonesia yang di dominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil keputusan mengstukrisasi dan merekapitulasi sebagian bank-bank yang ada di Indonesia.

Lahirnya Undang-undang No.10 tahun 1998, tentang perbankan pada bulan Nopember 1998 yang merupakan penyempurnaan dari UU No. 7 1992 tentang perbankan telah memberi peluang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syari'ah di Indonesia. Undang-undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syari'ah atau dengan membuka cabang khusus syari'ah. Inilah

awal dari satu masa dalam dunia perbankan yang di sebut dengan *dual banking system*.¹

Dalam suasana seperti inilah, PT. Bank Susila Bakti (BSB) seperti menemukan momentum yang menyejukan. PT. Bank Susila Bakti yang di miliki oleh yayasan sejahtera pegawai 9YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi ini, sungguh tengah berupaya keluar dari krisis 1997 -1998 dengan berbagai cara, antara lain mencoba langkah-langkah menuju merger. Berkat peluang yang di berikan oleh UU No. 10 1998, Bank Susila Bakti akhirnya memilih konversi menjadi bank syari'ah dengan suntikan modal dari pemilik.

Ketika tengah beroperasi menjadi Bank Syari'ah, terjadilah *merger* empat bank (Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Exim dan Bapindo) pada tanggal 21 juli 1999, karena induknya *merger* ke dalam Bank Mandiri, BSB pun memperoleh pemilik baru. Yakni PT. Bank Mandiri (persero). Rencana perubahan BSB menjadi Bank Syari'ah dengan nama bank syari'ah sakinah di ambil alih oleh pemilik baru, karena kebetulan bank mandiripun punya rencana membuka unit syari'ah².

Langkah awal dengan merubah anggaran dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syari'ah Sakinah berdasarkan Akta Notaris : Ny. Machrani M.S. SH. No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999, kemudian dilanjutkan dengan nama PT. Bank Syari'ah Mandiri seperti tercantum dalam Akta Notaris Sutjipto,SH, No. 23 pada tanggal 8 september 1999.

¹ Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru , *Dokumentasi*, tahun 2009.

² *Ibid.*

Pada tanggal 25 oktober 1999, melalui surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 di peroleh pengukuhan tentang perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syari'ah. Di susul kemudian dengan surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 untuk mengubah nama menjadi PT. Bank Syari'ah Mandiri sebagai anak perusahaan PT. Bank Mandiri (persero).

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 merupakan hari pertama beroperasinya PT. Bank Syari'ah Mandiri. Untuk Cabang Pekanbaru awal di sahkan pada tanggal 21 september 2001, dan sampai saat ini khusus Cabang Pekanbaru telah mempunyai Kantor Cabang Pembantu yang berlokasi Harapan Raya dan Kerinci dan Satu Kantor Kas yang beralokasi di panam³.

B. Bentuk-bentuk Produk pada Bank Syari'ah

Adapun produk-produk yang ada pada Bank Syari'ah Mandiri sebagai berikut:

1. Produk Pendanaan (*Finding*)

- Tabungan BSM
Investasi yang fleksibel dan aman, berupa tabungan dalam rupiah.
- Tabungan BSM *Dolar*
Investasi yang fleksibel dan aman, berupa tabungan dalam dolar.
- Tabungan *Mabrur* BSM
- Paling sesuai untuk mewujudkan Ibadah Haji dan Umrah.
- Deposito BSM

³ *Ibid.*

Deposito yang berjangka sebagai investasi yang aman menentramkan dan menguntungkan.¹

- Deposito BSM *Valas*

Deposito berjangka dalam dolar sebagai investasi yang aman menentramkan dan menguntungkan.

- Giro BSM

Giro dalam rupiah guna memperlancar transaksi bisnis dengan aman.

- Giro BSM *Valas*

Giro dalam dolar guna memperlancar transaksi bisnis dengan aman.

- Giro BSM *Singapore Dollar*

Giro dalam dolar singapure guna memperlancar transaksi bisnis dengan aman.

- Obligasi BSM *Mudharabah*

Obligasi yang aman dan menguntungkan.

- Tabungan *Qurban* BSM

Ibadah Qurban dan akikah lebih mudah dan bermanfaat.

- Tabungan *Investasi Cendikia*

Mengantarkan buah hati anda meraih cita-cita.

- Tabungan BSM *Simpatik*

Citra menuju cerdas dan berprestasi.

2. Produk Pembiayaan (*Financing*)

- Gadai Emas BSM

Pinjaman dalam rupiah dengan jaminan barang atau emas.

- Pembiayaan Murabahah BSM

Pembiayaan yang menggunakan akad jual beli (*murrabaha*).

- Pembiayaan Musyarakah BSM

Pembiayaan modal kerja dengan dana bank merupakan bagian dari modal usaha keuntungan di bagi sesuai nisbah yang di sepakati.

- Pembiayaan Mudharabah BSM

Pembiayaan di mana seluruh modal kerja di tanggung oleh pihak bank, dan keuntungan di bagi sesuai dengan nisbah yang di sepakati.

- Pembiayaan Talang Haji BSM

Mewujudkan niat ketanah suci.

3. Jasa-Jasa (*Service*)

- BSM *Card*

Sarana untuk transaksi pada ATM BSM dan ATM Bersama.

- Sentral Bayar BSM⁴

Layanan BSM untuk pembayaran tagihan telkom, Indosat M3, Setelindo, Retelindo, IM3 dan PLN.

- BSM SMS *Banking*

Satuan Pembiayaan transaksi perbankan lewat fasilitas SMS phonsel.

- BSM *Elektronik Payroll*

Suatu pelayanan pembayaran gaji institusi dengan teknologi komputer.

- BSM L/C (*Letter of Credit*)

⁴ *Ibid.*

Suatu produk layanan L/C dari BSM transaksi antar negeri.

- BSM SUHC (*Saudi Umrah & Haji Card*)

Kartu pra-bayar dari *Al-Rajhi Banking* atau menarik dana saat saudiarabiyah.

- BSM *Intercity Clearing*

Jasa Penagihan warkat bank dari luar wilayah clearing dengan cepat.

- BSM *Real Time Gross Settlement* (RTGS)

Jasa transfer valuta rupiah antar bank dalam suatu wilayah kliring lokal.

- Transfer dalam Kota (LLG) BSM

Jasa pemindahan dana antar bank dalam suatu wilayah kliring lokal.

- Transfer *Valas* BSM

Jasa transfer kenasabah BSM, dalam negerimaupun luar negeri.

- Pajak *On-line* BSM

Layanan pembayaran zakat dengan cara pembayaran tunai.

- Zakat *On- line* BSM

Layanan pembayaran zakat dengan cara mendet rekening atau dengan cara tunai.

C. Struktur Organisasi Pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.

Sebagai mana layaknya sebuah organisasi perusahaan, untuk menjalankan kegiatan harus di gariskan dalam suatu tugas dan wewenang. Untuk menggambarkan tugas dan wewenang serta untuk mengefektifkan kegiatan operasional di perlukan struktur organisasi, struktur organisasi dapat di buat sesuai dengan dengan manajemen perusahaan.

Dalam pembangunan dan pengelolaan suatu perusahaan di perlukan struktur organisasi yang baik dan personil yang memadai. Kedua aspek ini akan sangat menentukan keberhasilan perkembangan suatu perusahaan. Untuk memperoleh kelengkapan personil yang memadai, baik dalam jumlah maupun kualifikasi di perlukan adanya rencana pengadaan tenaga kerja yang berkualitas

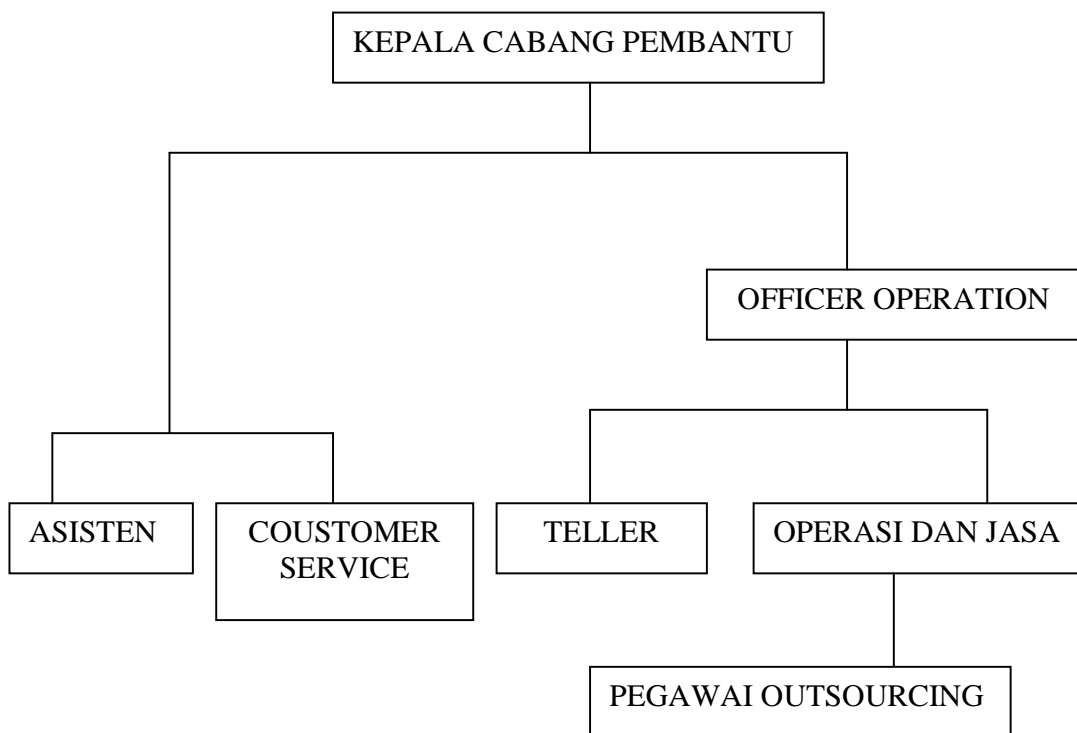
Dari bentuk struktur organisasi perusahaan, maka dapat di ketahui bahwa perusahaan menggunakan struktur organisasi ini dan staff. Karena dalam menjalankan tugasnya terbagi dalam beberapa divisi yang masing-masingnya terdapat staf.

Struktur organisasi PT. Bank Syari'ah Mandiri terdiri dari Dewan Komisaris, Direksi, Dewan Pengawas Syari'ah, Divisi, unit kerja kantor pusat, Staf Khusus Direksi dan Kantor Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas.

Direksi terdiri dari Presiden Direktur Bidang pemasaran Koperasi. Direktur bidang kepatuhan dan manajemen resiko, Direktur bidang Treasury dan Internasional, dan direktur bidang Humas Recource dan teknologi informasi.

Adapun gambaran skematis yang menunjukkan hubungan aktivitas, fungsi, wewenang, tugas dan tanggung jawab yang dibebankan untuk mencapai tujuan perusahaan, sebagai berikut :

**STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK SYARI'AH MANDIRI
KCP HARAPAN RAYA PEKANBARU**



Sumber : Bank Syari'ah Mandiri Cabang Harapan Raya Pekanbaru 2009

1. Pimpinan Cabang

- a. Mengawasi dan melakukan pengelolaan administrasi dan keuangan sesuai dengan perusahaan.
- b. Menyesuaikan pelayanan kepada pemegang polis sehingga menimbulkan citra yang baik bagi perusahaan.
- c. Membina dan mengawasi karyawan di lingkungan perusahaan cabang.
- d. Mengawasi dan mengakomodir terlaksananya operasional perusahaan dilingkungan kantor cabang.
- e. Memandang surat yang berhubungan dengan : Surat keluar perusahaan berdasarkan ketentuan yang ada, surat-surat kantor.
- f. Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengelola administrasi serta keuangan di kantor cabang.

2. Kepala Cabang Pembantu

- a. Bertanggung jawab kepada kantor cabang tentang jalannya kantor cabang pembantu.
- b. Mengambil keputusan atas semua kegiatan di bidang pemasaran operasional, sampai dengan batas wewenangnya di kantor cabang pembantu.

- c. Membantu kualitas aktiva produktif dan mengupayakan kolektabilitas lancar minimal sama dengan target yang telah ditetapkan oleh direksi.
- d. Bertanggung jawab atas terlaksananya pelayanan yang baik bagi seluruh nasabah dengan tetap terlaksananya sistem prosedur yang berlaku.
- e. Bertanggung jawab terlaksananya pengamanan, administrasi, dan pemeliharaan kekayaan yang ada di kantor cabang.

3. Customer Service

- a. Memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai produk-produk Bank Syari'ah Mandiri serta syarat-syarat maupun tata cara prosedurnya.
- b. Melayani pembuatan rekening giro, tabungan dan deposito sesuai dengan permohonan nasabah.
- c. Menyelenggarakan/melayani konplean *BSM Card*.
- d. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa perbankan.
- e. Melayani nasabah yang membutuhkan informasi tentang saldo dan mutasi rekening.
- f. Kebenaran pemberian penjelasan/informasi mengenai jenis-jenis produk dan jasa di tawarkan kepada nasabah.
- g. Kebenaran input data nasabah.
- h. Kelancaran dan ketetapan pelayanan kepada nasabah.
- i. Kerahasiaan password/sandi yang menjadi wewenang.

4. Teller

- a. Melayani penyetoran dan penarikan tunai/non tunai dengan benar dan cepet.
- b. Menjaga ketertiban dan keamanan sistem komputerisasi cara fisik maupun administrasi.
- c. Menjaga ketertiban keserasian lingkungan kerja.
- d. Bersama-sama dengan *meneger operasional* dan menutup khasanah/brangkas, menghitung uang yang akan di simpan dalam khasanah, melaksanakan pengawasan khasanah.
- e. Melaksanakan *cash opname* setiap akhir bulan.
- f. Kesesuaian tanda tangan nasabah pada bukti penarikan pada contoh tanda tangan.
- g. Kesesuaian jumlah saldo dalam rincian jumlah uang tunai.

D. Visi dan Misi Bank Syari'ah Mandiri

Visi PT. Bank Syari'ah Mandiri “Menjadi Bank Syari'ah sebagai lembaga terpercaya pilihan mitra usaha“, serta misi PT. Bank Syari'ah Mandiri yaitu :

1. Menciptakan suasana pasar perbankan syari'ah agar dapat berkembang dengan mendorong terciptanya sarikat dagang yang terkoordinasi dengan baik.⁵
2. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan melalui energi dengan mitra strategis agar menjadi Bank Syari'ah terkemuka di Indonesia mampu meningkatkan nilai para pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas.
3. Memperkerjakan pegawai yan propesional dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syari'ah
4. Menunjukkan komitmen terhadap standar kinerja operasional perbankan dengan pemanfaatan teknologi mutsahir, serta pemegag teguh prinsip keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.
5. Mengutamakan mobilitas perdanaan dari golongan masyarakat menengah dan ritel, memperbesar portofolio pembiayaan untuk skala menengah dan kecil, serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infak, dan shadaqah yang lebih efektif sebagai cerminan kepedulian sosial.
6. Meningkatkan permodalan sendiri dengan mengundang perbankan lain, segenap lapisan masyarakat dan investor asing.

E. Budaya Kerja Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru

⁵ *Ibid.*

Sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syari'ah, BSM Menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada : *Akhaqul karimah* “(budi pekerti yang mulia)”, yaitu sikap pribadi yang terangkum dalam lima nilai utama di singkat dengan kata “ sifat “, yaitu :

1. Siddiq (*integritas*)

Menjaga martabat dengan integritas, diawali dengan niat yang tulus, berfikir jernih, bicara benar, sikap terpuji dan perilaku teladan.

2. Istiqamah (*konsisten*)

Konsisten adalah kunci menuju sukses, memegang teguh komitmen, sikap optimis, pantang menyerah, kesabaran dan percaya diri.

3. Fathonah (*Profesional*)

Profesional adalah gaya kerja BSM, semangat bekerja berkelanjutan, cerdas, inovatif, trampil dan adil.

4. Amanah (*Tanggung Jawab*)

Terpercaya karena penuh tanggung jawab, menjadi terpercaya cepat tanggap, objektif, akurat dan disiplin.

5. Tabligh (*Kepemimpinan*)

Kepemimpinan berlandaskan kasih sayang, selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif, dan memberdayakan.

BAB III

PRODUK MUDHARABAH PADA BANK SYARI'AH MANDIRI

A. Pengertian Mudharabah

Secara etimologi (bahasa) “*Al-Mudharabah*” berasal dari kata *Adh Dhard* yang memiliki dua relevansi antara keduanya, yaitu pertama karena yang melakukan usaha (amil) *yadhrib fil ardhi* (berjalan di muka bumi) dengan bepergian padanya untuk berdagang, maka ia berhak mendapatkan keuntungan karena usaha dan kerjanya. Seperti firman Allah SWT : “ dan sebagian orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah”. Kedua, karena masing-masing orang yang bersyarikat *yadhribu bisahmin* (memotong /mengambil bagian) dalam keuntungan.¹

Sedangkan pengertian menurut istilah *fiqih al-mudharabah* adalah sebagai berikut:

Mazhab Hanafi: “Akad atas suatu syarikat dalam keuntungan dengan modal harta dari satu pihak dan dengan pekerjaan (usaha) dari pihak lain”.

Mazhab Maliki: “Suatu pemberian mandat (*taukil*) untuk berdagang dengan mata uang tunai di serahkan (kepada pengelola) dengan mendapatkan sebagian dari keuntungan, jika di ketahui jumlah keuntungan”. Mazhab Syafi'i: “Suatu akad yang memuat penyerahan modal kepada orang lain untuk

¹ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syari'ah*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), Cet. Ke-1, h. 37.

mengusahakannya dan keuntungan di bagi antara mereka berdua”. Mazhab Hambali: “Penyerahan suatu modal tertentu dan jelas jumlahnya atau semaknanya kepada orang yang mengusahakannya dengan mendapatkan,”²

Mudharabah adalah akad yang telah di kenal oleh umat muslim sejak zaman Nabi, bahkan telah di praktekkan oleh bangsa Arab sebelum turunnya Islam. Ketika Nabi Muhammad Saw berprofesi sebagai pedagang, ia melakukan akad *mudharabah* dengan Khadijah. Dengan demikian, di tinjau dari segi hukum Islam, maka praktek *mudharabah* ini di bolehkan baik menurut *al- Qur'an*, *Sunnah* maupun *Ijma'*.

Dalam praktik *mudharabah* antara Khadijah dengan Nabi, saat itu Khadijah mempercayakan barang dagangannya untuk di jual ke Nabi Muhammad Saw ke luar negeri. Dalam kasus ini Khadijah berperan sebagai pemilik modal (*shahib al-māl*) sedangkan Nabi Muhammad Saw berperan sebagai pelaksana usaha (*mudharib*). Nah, bentuk kotrak antara dua pihak di mana satu pihak berperan sebagai pemilik modal dan mempercayakan sejumlah modalnya untuk di kelola oleh pihak kedua, yakni si pelaksana uasaha, dengan tujuan untuk mendapatakan untung di sebut akad *mudharabah*. Atau singkatnya, akad

² *Ibid h. 43.*

mudharabah adalah persetujuan kongsi antara harta dari salah satu pihak dengan kerja dari pihak lain.³

Menurut Muhammad *mudharabah* adalah suatu perkonsian antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul al-mal*) menyediakan dana, dan pihak kedua (*mudharib*) bertanggung jawab atas pengelolaan usaha. Keuntungan tanggung jawab atas pengelolaan usaha. Keuntungan di bagikan sesuai dengan ratio laba yang telah di sepakati bersama secara *advance*, manakalah rugi *shahibul al-mal* akan kehilangan sebagian imbalan dari kerja keras dan keterampilan manajerial (*managerial skill*) selama proyek berlangsung.⁴

Sedangkkn menurut Muhammad Syafi'I Antonio di jelaskan secara teknis, *al-mudharabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama (*shahibul mal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* di bagai menurut kesepakatan yang di tuangkan dalam konrtak, sedangkan apabila rugi di tanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu di akibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengeolola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.⁵

³ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisa Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Granfindo Persada, 2007), Cet. Ke-3 h. 204 - 205.

⁴ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Oprasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), Cet. Ke-1, h. 13.

Deposito mudharabah adalah simpanan masyarakat di bank syari'ah yang pengambilannya sesuai waktu yang telah ditetapkan oleh bank syari'ah. Variasi deposito mudharabah ini di klasifikasikan kedalam deposito : 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.⁶

Deposito syari'ah adalah deposito yang dijalankan berdasarkan prinsip syari'ah. Dalam hal ini Dewan Syari'ah Nasional MUI telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa deposito yang dibenarkan adalah deposito yang berdasarkan prinsip mudharabah.

Dari hasil pengelolaan dana mudharabah, Bank Syari'ah akan membagi hasil kepada pemilik dana dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukuan rekening. Dalam mengelola dana tersebut, bank tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Namun apabila yang terjadi *mis management* (salah urus), bank bertanggung jawab penuh terhadap kerugian tersebut.

B. Jenis - jenis Mudharabah

1. Mudharabah Mutlaqah

Dalam deposito *mudharabah mutlaqah* , pemilik dana tidak memberikan batasan atau persyaratan tertentu kepada bank syari'ah dalam mengelola

⁵ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Tazkia Cendekia, 2001), Cet. Ke-1, h. 95-98.

⁶ Muhammad. *op.cit.* h. 7.

investasinya, baik yang berkaitan dengan tempat, cara maupun objek investasinya. Dengan kata lain, bank syari'ah mempunyai hak dan kebebasan sepenuhnya dalam mengimpektasikan dana keberbagai sektor bisnis yang di perkirakan akan memperoleh keuntungan.

2. *Mudharabah Muqayyadah*

Berbeda halnya dengan deposito *mudharabah muqayyadah* , pemilik dana memberikan batasan atau persyaratan tertentu kepada bank syari'ah dalam mengelolah investasinya, baik yang berkaitan dengan tempat cara, maupun objek investasinya. Dengan kata lain, bank syari'ah tidak mempunyai hak dan kebebasan sepenuhnya dalam mengimpektasikan dana ini keberbagai sektor bisnis yang di perkirakan akan memperoleh keuntungan.⁷

C. Syarat dan Rukun Mudharabah

1. Syarat-syarat Mudharabah

Ada beberapa syarat yang harus di penuhi untuk sahnya pelaksanaan mudharabah :

- a. Pemodal dan pengelola. Dalam mudharabah ada dua pihak yang berkontrak : Penyediaan dana (*shahibul mal*) dan pengelola (*mudharib*).

Syarat keduanya adalah sebagai berikut :

1. Pemodal dan pengelola harus mampu melakukan transaksi dan sah secara hukum .

⁷ Adiwarman A Karim, *op. cit. h. 303-307*.

2. Keduanya harus mampu bertindak sebagai wakil dan kafil dari masing-masing pihak.
- b. *Shigat (ijab dan qabul)* ucapan (*shigat*) yaitu penawaran dan penerimaan (*ijab dan qabul*) harus di ucapkan oleh kedua pihak guna menunjang kemauan untuk menyempurnakan kontrak. *Shigat* harus sesuai dengan hal-hal berikut :⁸
1. Secara *eksplisip* dan *implisip* menunjukan tujuan kontrak
 2. *Shigat* di anggap tidak sah jika salah satu pihak menolak syarat-syarat yang di ajukan dalam penawaran. Atau salah satu pihak meninggalkan tempat berlangsungnya negosiasi kontrak tersebut, sebelum kesepakatan di sempurnakan.
 3. Kontrak boleh di lakukan secara lisan atau verbal, bisa juga secara tertulis dan di tandatangan.
- c. *Modal (maal)*. Modal adalah sejumlah uang yang di berikan oleh penyedia dana kepada pengelola untuk tujuan mengimpestasikannya dalam aktivitas mudharabah. Untuk itu, modal harus memenuhi beberapa syarat :
1. Modal harus di ketahui jumlah dan jenisnya (yaitu mata uang)
 2. Modal harus tunai

⁸ Muhammad Syakir Sula, Asuransi Syari'ah Konsep dan Sistem Operasional (Jakarta: Gema Insani Press. 2004, Cet. Ke-1 h. 334.

d. *Nisbah* (keuntungan). Keuntungan adalah jumlah yang di dapat sebagai sebagai kelebihan dari modal. Keuntungan adalah tujuan akhir mudharabah. Namun, keuntungan itu terkait oleh syarat :

1. Keuntungan harus di bagi untuk kedua pihak. Salah satu pihak tidak di perkenankan mengambil seluruh keuntungan tanpa membagi kepada pihak yang lain.
2. Proporsi keuntungan masing-masing pihak harus di ketahui pada waktu berkontrak, dan proporsi tersebut harus dari keuntungan.
3. Kalau jangka waktu akad mudharabah relatif lama, tiga tahun keatas, maka nisbah keuntungan dapat di sepakati untuk di tinjau dari waktu kewaktu.
4. Kedua bela pihak juga harus menyepakati biaya-biaya apa saja yang di tanggung pengelola.⁹

2. Rukun Mudharabah

- a. Pemili modal (*Shahibul Mal*)
- b. Pemilik usaha (*mudharib*)
- c. Proyek/usaha (*amal*)
- d. Modal (*ra'sul maal*)

⁹ *Ibid.* h. 334-33.

e. Ijab qabul (*sighat*)

f. Nisbah bagi hasil ¹⁰

Faktor-faktor yang harus ada rukun dan akad mudharabah adalah :

1. Prilaku (pemilik modal maupun pelaksana usaha). Kiranya sudah cukup jelas. Dalam akad mudharabah, harus ada minimal dua prilaku. Pihak pertama bertindak sebagai pemilik modal (*shahibul mal*), sedangkan pihak kedua bertindak sebagai (*mudharib atau amil*). Tanpa dua prilaku ini akad mudharabah tidak ada.
2. Objek mudharabah (modal dan kerja). Merupakan konsekuensi logis dari tindakan yang di lakukan oleh para prilaku. Pemilik modal menyerahkan modalnya sebagai objek mudharabah. Modal yang di serahkan bisa berbentuk uang atau barang yang di rinci berapa nilai uangnya. Sedangkan kerja yang di serahkan bisa berbentuk keahlian, keterampilan, *selling skill*, *management skill*, dan lain-lain. Tanpa dua objek ini akad mudharabah pun tidak akan ada.
3. Persetujuan kedua belah pihak (*ijab-qabul*) merupakan konsekuensi dari prinsip *an-taraddin minkum* (sama-sama rela) .

¹⁰ Sunarto Zulkifli. *loc. cit.*

4. *Nisbah* keuntungan . *Mudharib* mendapatkan imbalan atas kerjanya, sedangkan *shahibul mal* mendapatkan imbalan atas penyertaan modalnya..
- Nisbah keuntungan inilah yang akan mencegah terjadinya perselisihan antara kedua belah pihak mengenai cara pembagian keuntungan.¹¹

Sebagaimana rukun pada akad-akad lainnya yaitu di antaranya yaitu *ijab qabul*, yang keluar dari kedua belah pihak yang punya wewenang melakukan akad. Untuk *ijab* dan *qabul* tidak di perysratkan *lafaz* tertentu. Tapi akad itu bisa di laksanakan dengan sempurna dengan cara apa saja yang memuat arti mudharabah. Karena yang di perhatikan dalam akad ialah maksud dan makna, bukan lafaz dan bentuknya.¹²

D. Manfa'at dan Resiko Mudharabah

1. Manfa'at Mudharabah

- a. Bank akan menikmati peningkatan bagi hasil pada saat keuntungan usaha nasabah meningkat

¹¹ Adiwarman A. Karim. *op.cit.* h. 205-206.

¹² . Syafi'I Jafri, *Fiqih Muamalah*, (Pekanbaru : Susqa Press, 2000), Cet. Ke-1, h.74.

- b. Bank tidak berkewajiban membayar bagi hasil kepada nasabah pendanaan secara tetap, tetapi di sesuaikan dengan pendapatan/hasil usaha bank sehingga bank tidak akan pernah mengalami *negatif spread*.
- c. Pengembalian pokok pembiayaan sesuai dengan *cash flow*/ arus kas usaha nasabah sehingga tidak memberatkan nasabah.
- d. Bank akan selektif dan hari-hati mencari usaha yang benar-benar halal, aman dan menguntungkan karena keuntungan akan di bagi hasilkan
- e. Prinsip bagi hasil dalam mudharabah

2. Risiko Mudharabah

Risiko yang terdapat dalam pembiayaan modal mudharabah pada penerapannya dalam pembiayaan sangat tinggi di antaranya.

- a. *Side streaming*, nasabah menggunakan dana itu bukan seperti di sebut dalam kontrak
- b. Lalai dan kesalahan yang di sengaja
- c. Penyembunyian keuntungan oleh nasabah bila nasabah tidak jujur.¹³

E. Dasar Hukum Mudharabah

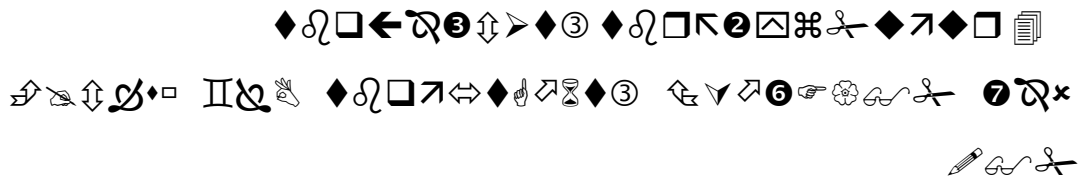
Sungguh pun pada dasarnya mudharabah dapat di kategorikan kedalam salah satu bentuk musyarakah dalam posisi yang khusus dan memberikan landasan hukum yang tersendiri.

¹³ Muhammad Syafi'i Antonio. *op.cit.* h. 97-98.

1. Al-Qur'an

Ayat-ayat al-Qur'an yang dapat di jadikan rujukan dasar akad transaksi *al-mudharabah*, adalah :

a. Surat al-Muzammil ayat 20



Artinya : “ dan sebagian dari mereka orang-orang yang berjalan dimuka bumi mencari karunia Allah SWT.”¹⁴

Mudharib sebagai *entereneur* adalah sebagian dari orang-orang yang melakukan (*dharab*) perjalanan untuk mencari karunia Allah SWT dari keuntungan investasinya. Di tempat lain dalam al-Qur'an kita masih memiliki ayat-ayat yang senada misalnya :

b. Surat al-Jum'ah ayat 10



Artinya : *Apabila telah ditunaikan sembahyang maka berobatlah kamu dimuka bumi ini dan carilah karunia Allah swt*

¹⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2000), h. 933.

c. Surat al-Baqarah ayat 198



Artinya : “tidak ada dosa (halangan bagimu untuk mencari karunia dari tuhanmu.”¹⁵

2. Al-Hadist

عن صالح بن صهيب عن أبيه قال قال رسول الله صلى الله عليه وسلم
ثلاث فيهن البركة البيع إلى أجل والمقارضة والخلاط البر بالشعير
للبيت لا للبيع

Artinya :”Dari Suhaib r. a. bahwa Rasulullah SAW. Bersabda : Tiga perkara didalamnya terdapat keberkatan (1) menjual dengan pembayaran secara kredit (2) Muqaradhah (nama lain Mudharabah) (3) mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah dan bukan untuk dijual.” (HR, Ibnu Majah)¹⁶

3. Pendapat Para Ulama Tentang Mudharabah

Adapun para fuqaha berbeda pendapat sebagai berikut :

¹⁵ Ibid , h. 48.

¹⁶ A. Hasan, *Terjemahan Bulughul Maram*, (Bandung : CV. Diponegoro, 1980), Jilid 1, Cet. Ke- 3, h. 452.

- a. Mazhab Hanafi dan Hambali : kalau seandainya *Mudharabah* di tentukan jangka waktu berlakunya dan jika telah lewat masa berlakunya, maka akadnya di anggap batal dengan sendirinya, adalah di perbolehkan. Karena mudharabah menerima ketentuan khusus yang bermanfaat karena perniagaan itu adalah relatif tergantung pada tempat, jenis komoditi perdagangan, waktu dan orang-orang mitra dagang, selama tidak merugikan modal dengan demikian pula merupakan suatu keharusan komitmen dengan persyaratan yang disetujui bersama, kecuali syarat yang menghalalkan dan mengharamkan hal haram.
- b. Mazhab Maliki dan Syafi'i : penentuan itu tidak di bolehkan dan tidak sah. Karena melakukan usahanya dan merusak tujuan dari mudharabah, sebab mungkin tidak mendapatkan keuntungan dalam waktu yang di tentukan, padahak mungkin keuntungan baru akan di dapat setelah lewat waktu yang telah di tentukan itu.¹⁷

Para ulama fiqih menyatakan bahwa akad mudharabah dinyatakan batal dalam hal-hal sebagai berikut :

¹⁷ Muhammad. *op.cit* h. 43.

1. Masing-masing pihak menyatakan akad batal, atau pekerja di larang untuk bertindak hukum terhadap modal yang di berikan, atau pemilik modal menarik modalnya.
 2. Salah seorang meninggal dunia, jika pemilik modal yang wafat, menurut jumhur ulama akad itu batal, karena akad mudharabah sama dengan akad wakalah (perwakilan) yang gugur di sebabkan wafatnya orang yang mewakilkan . Di samping itu, jumhur ulama berpendapat bahwa akad mudharabah tidak boleh di wariskan. Akan tetapi, akan tetapi ulama malikiyah berpendapat bahwa jika salah seorang yang berakad meninggal dunia, akadnya tidak batal, tetapi di lanjutkan oleh ahli warisnya karena, menurut mereka, akad mudharabah boleh di wariskan.
 3. Salah seorang yang berakad kehilangan kecakapan bertindak hukum, seperti gila, karena orang gila tidak cakap lagi bertindak hukum.
 4. Jika pemilik modal murtad (keluar dari agama Islam), menurut Imam Abu Hanifah, akad mudharabah batal.
 5. Modal habis di tangan pemilik modal sebelum di manaj oleh pekerja.
- Demikian juga halnya mudharabah batal apabila modal itu dibelanjakan oleh

pemilik modal sehingga tidak ada lagi yang boleh daimanaj (*manage*) oleh pekerja.¹⁸

Akad mudharabah juga dapat di manfaatkan oleh bank syrai'ah untuk menghimpun dana dengan menerbitkan *sukuk* yang merupakan obligasi syari'ah. Dengan obligasi syari'ah bank mendapatkan alternatif sumber dana berjangka panjang (lima tahun atau lebih) sehingga dapat di gunakan untuk pembiayaan-pembiayaan berjangka panjang.

Akad mudharabah merupakan akad utama yang di gunakan oleh bank syrai'ah baik untuk menghimpun dana (pendanaan), *mudharabah mutlaqah* bisa di aplikasikan dalam pendanaan, sedangkan *mudharabah muqayyadah* bisa di aplikasikan dalam pendanaan maupun pembiayaan.

F. Strategi Pengembangan Tabungan (Produk)

Dalam dunia perbankan strategi produk yang di lakukan adalah mengembangkan suatu produk adalah sebagai berikut :

¹⁸ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Gaya Media Pratama, 2007), Cet. Ke-2, h.180.

1. Penentuan Logo dan Motto

Logo merupakan ciri kas suatu bank sedangkan motto merupakan serangkaian kata-kata yang berisikan misi dan visi bank dalam melayani masyarakat. Pertimbangan pembuatan logo dan motto adalah sebagai berikut :

- a. Memiliki arti (dalam arti positif)
- b. Menarik perhatian
- c. Mudah diingat

2. Menciptakan Merek

Karena jasa memiliki beraneka ragam, maka setiap jasa harus memiliki nama. Tujuan agar mudah dikenal dan dingat pembeli. Nama ini kita kenal dengan nama merek. Merek merupakan suatu untuk mengenal barang atau jasa yang di tawarkan. Pengertian merek sering diberi nama, istilah, simbol, disain, atau kombinasi dari semuanya. Penciptaan merek harus mempertimbangkan faktor-faktor, antara lain :¹⁹

- a. Mudah diingat
- b. Terkesan hebat dan moderen
- c. Memiliki arti (dalam arti positif)
- d. Menarik perhatian

¹⁹ Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : Rajawali Press, 2001), Cet. Ke-1.h. 23.

3. Menciptakan Kemasan

Kemasan merupakan pembungkus suatu produk. Dalam dunia perbankan kemasan lebih diartikan kepada pemberian pelayanan atau jasa kepada nasabah disamping juga sebagai pembungkus untuk beberapa jenisnya seperti buku tabungan, cek, bilyet giro, atau kartu kredit.

4. Keputusan Label

Label merupakan sesuatu yang dilengkekan pada produk yang ditawarkan dan merupakan bagian dari kemasan. Didalam label dijelaskan siapa yang membuat, dimana dibuat, kapan dibuat, cara menggunakannya, waktu kadar luarsa, komposisi, isi, dan informasi lainnya.

Strategi pengembang produk (tabungan) merupakan jumlah nasabah dengan cara mengembangkan atau memperkenalkan produk baru. Tujuannya yaitu :

- a. Memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang berubah
- b. Menghidupkan kembali pertumbuhan dan simpanan yang lesu
- c. Menandingi pemasaran yang baru bersaing
- d. Memanfaatkan teknologi baru.²⁰

²⁰ Saladin. H Djasalim. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Bandung : CV. Mandar Maju , 1997), Cet. Ke-1.h. 75.

G. Startegi Lokasi dan *Layout*

Yang di maksud dengan lokasi adalah tempat di mana di perjualbelikannya produk perbankan dan pusat pengendalian perbankan. Dalam prakteknya ada beberapa macam lokasi kantor bank yaitu lokasi kantor pusat, cabang utama, cabang pembantu, kantor kas, dan lokasi mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Bank yang terletak dalam lokasi yang strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Di samping lokasi yang strategis, hal lain yang juga mendukung lokasi tersebut adalah *layout* gedung dan *layout* ruangan bank itu sendiri.

Hilangkan kesan kantor yang sumpek dan semberautan yang akan mengakibatkan nasabah tidak bertahan lama-lama di kantor. Usaha *layout* ruangan senyaman mungkin dengan susunan meja, tempat duduk, atau keindahan lainnya seperti lukisan dan musik sehingga nasabah merasa nyaman.

Secara khusus paling tidak ada dua faktor yang menjadi pertimbangan dalam penentuan lokasi suatu bank, yaitu :

1. Faktor utama (*Primer*)

Pertimbangan dalam faktor primer dalam penentuan lokasi suatu bank, yaitu :

- a. Dekat dengan pasar
- b. Dekat dengan perumahan
- c. Tersedia tenaga kerja, baik jumlah maupun kualifikasi yang di inginkan
- d. Terdapat fasilitas pengangkutan seperti jalan raya, atau transfortasi.

- e. Tersedia sarana dan prasarana seperti telepon, dan sarana lainnya²¹

2. Faktor sekunder

Penentuan dalam faktor sekunder dalam penentuan lokasi bank adalah :

- a. Biaya untuk investasi di lokasi seperti biaya pembelian tanah atau pebangunan gedung.
- b. Prospek perkembangan harga tanah, gedung atau kemajuan di lokasi tersebut.
- c. Kemungkinan untuk perluasan lokasi
- d. Terdapat fasilitas penunjang seperti pusat perbelanjaan atau perumahan
- e. Masalah pajak dan peraturan pembaharuan di daerah tempatnya.

H. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan cara promosi secara tidak langsung dapat dilakukan bank. Karena apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan maka nasabah merasa puas dan hal ini dapat menjadikan alat untuk menarik nasabah lebih banyak lagi. Deposan tabungan mencari tempat yang aman dan menyenangkan (*convenient*) bagi penyimpanan dananya dan tujuan penghasilan hanyalah nomor dua.

²¹ *Ibid.* h.76.

Nasabah yang mendatangi bank hendaknya di perlakukan dengan segala tanggapan atau tingkah laku yang baik, di mana bank tidak bersifat meremehkan atau mengucilkan ide-ide dari pihak nasabah.

Jadi pelayanan yang baik juga merupakan salah satu produk bank untuk menarik nasabah yaitu dengan memberikan segala kemudahan dan rasa aman bagi nasabah apabila berhubungan dengan baik, sehingga dengan demikian dapat menunjang penawaran bagi produk-produk lain yang di hasilkan bank serta lebih mudah di dalam memasarkan produk-produk tersebut.²²

2. Kualitas Jasa

Pada dasarnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan dapat berupa tiga tipe yaitu :

- a. *Will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang di prediksi atau di perkirakan konsumen akan di terimanya, berdasarkan semua informasi yang di ketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering di maksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas jasa tertentu.

²² *Ibid.* h. 77.

- b. *Should expectation*, yaitu : tingkat kerja yang di anggap sudah sepantasnya di terima konsumen. Biasanya tuntunan dari apa yang seharusnya terjadi jauh lebih tinggi dari apa yang akan terjadi.
- c. *Ideal expectation*, yaitu: tingkat kinerja optimum atau terbaik yang di harapkan dapat di terima konsumen.²³

3. Strategi Pelayanan

Melihat apa yang di terima pelanggan atau di harapkan oleh konsumen di perlukan perpaduan antara dua hal :

a. Pelayanan Materi

Produk harus dapat di andalkan dan melakukan apa yang di sefesikasikan untuk di lakukan. Lingkungan harus mencerminkan mutu organisasi dan sistem penyerahan harus berjalan yang meliputi distribusi, penjadwalan, kerja akuntansi dan komputer, pengorganisasian kerja. Tidak peduli se bagus apapun produknya, kalau datangnya terlambat atau rusak, kalau tidak sesuai dengan spesifikasi pelanggan atau kalau pesanan dan surat-suratnya tidak sesuai.

b. Pelayanan Pribadi

Pengetahuan dan keahlian karyawan sangat penting bagi kemampuan perusahaan memenuhi harapan. Staf yang mempunyai hubungan

²³ Tjiptono Fandi. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konterpore*. (Yogyakarta: Andi. 2000), Cet. Ke-1. h.51.

langsung dengan pelanggan mempunyai pengaruh terbesar bagi perusahaan. Sikap staf terhadap pelanggan juga dengan kuat bisa mendukung atau sangat mendorong strategi pelayanan sebuah perusahaan. Kalau mereka tidak memperlihatkan komitmen kepada pelanggan, maka pelayanan tidak akan sesuai dengan citra yang di promosikan.²⁴

5. Indikator Pelayanan

Dalam meraih kepuasan nasabah bank perlu meningkatkan para nasabah dan masyarakat, apakah itu melalui interen maupun eksteren bank yang dilakukan dengan efisien tanpa banyak kekeliruan dan hambatan. Itu dapat diraih melalui peningkatan mutu pelayanan. Hal itu dapat dilaksanakan melalui kiat sebagai berikut :

- a. Tempat : letak fisik bank itu harus berkonotasi jasa cepat, eksterior dan interior bank harus memiliki garis yang jelas. Tata letak meja dan arus jalan harus direncanakan dengan hati-hati. Antrian terlalu panjang.
- b. Karyawan : Terdapat jumlah karyawan yang cukup untuk menangani beban kerja itu.

²⁴ Walker Dennis. *Mendahulukan Pelanggan (Strategi untuk memberikan pelayanan bermutu)*. (Jakarta : Bina Rupa Aksara.1997), Cet. Ke-1.h. 16.

- c. Peralatan : peralatan bank (komputer, mesin foto copy dll) harus kelihatan berseni.
- d. Alat komunikasi : alat komunikasi bank (teks dan foto) harus menggambarkan efisiensi dan kecepatan
- e. Simbol : Bank harus memilih nama dan simbol yang menggambarkan pelayanan yang cepat.
- f. Harga : Bank itu dapat mengiklankan bahwa iya akan menabung dalam rekening pelanggan yang menunggu dalam anrtian lebih dari lima menit.²⁵

I. Kepuasan Nasabah

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidak puasan pelanggan atau nasabah telah semakin besar. Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen dalam hal ini bank terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah, sehingga orientasi kepuasan pelanggan atau nasabah menjadi tujuan utama. Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan apa yang di harapkan.

²⁵ Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan pengendalian*. (Jakarta : Salempa Empat Prentice. 1997). Cet. Ke-2.h. 551.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pelanggan dibagi dua macam yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang di peroleh dari fungsi suatu produk yang di manfaatkan sedangkan kepuasan psikologis merupakan kepuasan yang di peroleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk. Selanjutnya pelangganpun dapat dibagi menjadi dua yaitu *internal* dan *eksternal*.²⁶

Dalam meningkatkan kepuasan nasabah, terdapat lima faktor utama yang harus di perhatikan oleh perusahaan.

1. Kualitas produk dan jasa
2. Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
3. Kualitas pelayanan
4. Emosional
5. Harga
6. Biaya

²⁶ Umar Husain. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsume*, (Jakarta : Gramedia pustaka Utama. 2003),C et. Ke-1.h.65-64.

BAB IV

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MASYARAKAT MEMILIH PRODUK MUDHARABAH PADA BANK SYARI'AH MANDIRI

A. Produk Deposito Mudharabah Di BSM

Deposito adalah : produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah dan di kelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*. Deposito mudharabah menurut Bank Syari'ah Mandiri adalah Salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah* dan di peruntukkan bagi nasabah yang menginginkan dananya di investasikan secara syari'ah dana nasabah akan di manfa'atkan dan di investasikan secara produktif dalam bentuk pembiayaan kepada berbagai jenis usaha dari kecil dan menengah sampai pada tingkat korporat secara professional tanpa melupakan prinsip syari'ah atas investasi dana nasabah tersebut insyak Allah akan di berikan bagi hasil sesuai dengan nisbah yang telah di sepakati bersama pihak bank dan nasabah.¹

Deposito mengandung unsur jangka waktu (jatuh tempo) lebih panjang dan dapat di tarik dan di cairkan setelah jatuh tempo dengan mempeunyai keuntungan yang lebih besar. Untuk mencairkan deposito yang di miliki deposan dapat menggunakan bilyet deposito dan sertifikat deposito.

¹ Dokumentasi Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru,
Dokumentasi, 2009.

Prinsip bagi hasil (*Profit sharing*) merupakan karakteristik umum dan landasan dasar bagi operasional bank syari'ah secara keseluruhan . Secara syari'ah prinsip berdasarkan pada kaidah *al-mudharabah*. Berdasarkan prinsip ini bank syari'ah akan berfungsi sebagai mitra baik dengan penabung demikian juga dengan pengusaha yang meminjam dana. Dengan penabung, bank akan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola) sementara penabung sebagai penyandang dana (*shahibul mal*). Antara keduanya diadakan akad mudharabah yang menyatakan pembagian keuntungan masing-masing pihak.

Di sisi lain, dengan pengusaha/ pinjaman dana, bank islam akan bertindak sebagai *shahibul mal* (penyandang dana baik yang berasal dari tabungan/ deposito / giro/ maupun dana bank sendiri berupa modal pemegang saham). Sementara itu, pengusaha / peminjam akan berfungsi sebagai pengelola (*mudharib*) karena melakukan usaha dengan cara memutar dan mengelola dana bank.

Meskipun demikian dalam perkembangannya para pengguna dana bank Islam tidak saja membatasi dirinya pada suatu akad yaitu mudharabah saja. Sesuai dengan jenis dan sifat usahanya, mereka ada yang memperoleh dana dengan sistem perkongsian, sistem jual beli, sewa-menewa, dan lain-lain. Oleh karena

itu, hubungan bank Islam dengan nasabah menjadi sangat kompleks karena tidak hanya berurusan dengan satu akad namun dengan berbagai jenis akad.²

Karakteristik deposito mudharabah pada BSM yaitu :

1. Jangka Waktu yang fleksibel antara 1,3,6, dan 12 bulan
2. Deposito tidak di cairkan sebelum jatuh tempo
3. Fasilitas *automatic roll over*
4. Deposito dapat menambah pokok deposito, di transfer atau di pindah bukukan ke rekening tabungan atau giro

Manfaat dari deposito mudharabah di BSM adalah :

- a. Dana aman dan terjamin
- b. Mendapatkan bagi hasil yang kompetitif
- c. Dana bagi hasil dapat di berikan secara tunai atau sesuai perintah.
- d. Dapat di bukukan secara otomatis ke rekening tabungan mudharabah nasabah.
- e. Dapat dengan tenang memprogramkan keuangan secara terencana.

Peryaratan untuk memperoleh deposito mudharabah ada 2 jenis yaitu :

1. Untuk individu / perorangan .
 - a. Kartu identitas (KTP/ SIM/ Paspor)
 - b. Mini setoran awal (Rp. 500.00)

² Muhammad. *Manajemen Bank Syari'ah*, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2005). Cet. Ke-1. h. 107-108.

- c. Biaya administrasi *Break Deposito* (Rp. 30.000)
 - d. Biaya matrai (Rp.6.000)
2. Untuk perusahaan / badan hukum.
- a. KTP pengurus
 - b. Akte pendirian
 - c. SIUP
 - d. NPWP
 - e. Mini Setoran awal (Rp. 1.000.000)
 - f. Biaya administrasi *Break Deposito* (Rp. 30.000)
 - g. Biaya matrai (Rp. 6.000)³

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Produk Deposito Mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.

1. Pelaksanaan produk deposito mudharabah telah sesuai dengan syari'at Islam

Berdasarkan wawancara penulis dengan pihak bank, pengembangan produk deposito mudharabah telah sesuai dengan yang di harapkan oleh nasabah. Karena pihak bank telah melakukan sosialisasi dan promosi dengan baik.

³ Husnuzon , (Bagian Coustomer Cervice Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru), *Wawancara*, Pekanbaru, Tanggal 1 September 2009.

Tabel .II

Pelaksanaan Deposito Mudharabah Pada Bank Syari'ah Mandiri
KCP Harapan Raya Pekanbaru
Telah Sesuai Dengan Syari'at Islam

No	Tanggapan Responden	Respoden	Persentase
1	Sangat Sesuai	100	76,93
2	Sesuai	25	19,23
3	Kurang Sesuai	5	3,84
4.	Tidak Sesuai	0	0
Jumlah		130	100

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan nasabah mengenai deposito mudharabah yang di terapkan oleh BSM yang sangat sesuai dengan syari'at Islam sebanyak 100 orang (76,93%), dan yang menyatakan sesuai 25 orang (19,23%), yang menyatakan kurang sesuai 5 orang (3,84%).

Artinya sebagian besar nasabah menyatakan pelaksanaan deposito mudharabah pada BSM sangat sesuai dengan syari'at Islam yaitu sebesar 76,93% (55 orang). Dengan alasan bahwa bagi hasil tidak merugikan salah satu pihak. Dan dengan menyimpan dan meninjam uang di BSM perekonomian mereka tertolong dan mengalami peningkatan dan bagi hasil yang di sepakati kedua belah pihak. Sistem bagi hasilnya tidak mengandung unsur riba .

Bagi hasil yang di berikan BSM sudah memuaskan nasabah, karena bagi hasil yang di sepakati tidak merugikan salah satu pihak, sistem bagi hasil nya

juga sudah sesuai dengan syariat Islam, keuntungan yang di peroleh sesuai dengan harapan nasabah dan bagi hasil pada BSM ini tidak mengandung unsur riba.

2. Keuntungan yang diperoleh dari doposito mudharabah di BSM Sesuai dengan harapan.

Tabel. III
Keuntungan dari Deposito Mudharabah Pada Bank Syari'ah Mandiri
KCP Harapan Raya Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Respoden	Persentase
1	Sangat Meuaskan	13	10
2	Memuaskan	112	86.16
3	Kurang Memuaskan	5	3,84
4.	Tidak Memuaskan	0	0
Jumlah		130	100

Berdasarkan tabel di atas tanggapan nasabah tentang keuntungan yang di peroleh dari deposito mudharabah di bank BSM memuaskan sebanyak 112 orang (86,16%). Dengan alasan bahwa keuntungan yang di peroleh sesuai dengan harapan. Sedangkan tanggapan nasabah sangat memuaskan sebanyak 13 orang (10%), dengan alasan bahwa dengan deposito mudharabah di BSM mereka merasa tidak di rugikan dan sesuai dengan harapan. Dan pengaruhnya terhadap perkembangan deposito adalah banyaknya nasabah deposito

yang menyimpan dananya salah satunya pada deposito.

Sementara responden yang memberikan jawaban kurang memuaskan sebanyak 5 orang (3,84%). Mereka beralasan bahwa keuntungan yang di peroleh tidak sesuai dengan harapan mereka.

3. Pelayanan yang dilakukan oleh BSM KCP Harapan Raya Pekanbaru Memuaskan

Tabel. IV
Pelayanan yang Dilakukan oleh Bank Syari'ah Mandiri
KCP Harapan Raya Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Respoden	Persentase
1	Sangat Meuaskan	15	11,53
2	Memuaskan	107	82,31
3	Kurang Memuaskan	8	6,16
4.	Tidak Memuaskan	0	0
Jumlah		130	100

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di BSM sebagian besar dari tanggapan nasabah menjawab 107 orang (82,31%) mengatakan memuaskan dengan alasan bahwa nasabah tersebut mendapatkan pelayanan dengan baik dan untuk nasabah yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 15 orang (11,53%) dengan alasan bahwa pelayanan yang di lakukan oleh pegawai BSM sangat baik, sementara untuk nasabah yang menjawab kurang puas sebanyak 8 orang (6.16%) di karenakan pelayanan pegawai BSM yang

lamban atau kurang cekatan dalam melayani nasabah yang artinya terlalu terlalu lama dan tidak sabar menunggu antrian.

Pelayanan merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank, karena apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan, nasabah akan merasa puas dan hal ini dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah lebih banyak lagi.

Jadi pelayanan yang baik juga merupakan salah satu produk bank untuk menarik nasabah yaitu dengan memberikan segala kemudahan, dan rasa aman bagi nasabah, pegawai jujur dalam menjelaskan produknya, sabar dalam melayani nasabah, sehingga bank bisa menarik nasabah lebih banyak lagi.

4. Lokasi Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru Dekat dari Pusat kota

Tabel. V
Lokasi Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Respoden	Persentase
1	Dekat Dari Rumah	24	18,46
2	Dekat dari kantor	21	16,16
3	Dekat dari pusat kota	55	42,30
4.	Dekat dari pusat bisnis	30	23,08
Jumlah		130	100

Dari tabel di atas dari nasabah lebih memilih BSM dari pada Bank yang

lain, nasabah yang menjawab karena dekat dari rumah sebanyak 24 orang (18,46%), alasannya tidak menghabiskan ongkos dan tenaga yang banyak agar bisa sampai ke bank, lebih mudah menyimpan dan mengambil uang, dan sesuai dengan ajaran Islam. Yang menjawab karena dekat dari kantornya sebanyak 21 orang (16,16%) alasannya karena bank jam 7.30 sudah melayani nasabah, jadi enak urusan ke bank bisa sebelum jam kantor, ada yang menjawab karena dekat dengan pusat kota sebanyak 55 orang (42,30%) alasannya agar lebih mudah mengambil uang atau menyimpan uang kapan pun kita butuh. Dan karena dekat dengan pusat bisnis menjawab sebanyak 30 orang (23,08) alasannya sambil berbisnis kita juga bisa menyimpan dan mengambil uang lebih mudah dan cepat.

5. Produk deposito menurut Nasabah Baik

Tabel. VI
Jawaban Nasabah Tentang Produk Deposito

No	Tanggapan Responden	Responden	Persentase
1	Baik	86	66,15
2	Biasa	36	27,70
3	Tidak Baik	8	6,15
Jumlah		130	100

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang deposito menjawab baik sebanyak 86 orang (66,15%), ini dikarenakan

dengan menyimpan dana dalam bentuk deposito akan mendapat keuntungan bagi hasil lebih besar karena jangka waktu pengembaliannya lama yaitu tergantung pada waktu yang di ambil. Sedangkan yang memberikan jawaban biasa sebanyak 36 orang (27,70%), ini di karenakan kurang berminatnya responden untuk menyimpan dananya pada deposito dengan proses pengembalian dana deposito memakai jangka waktu yang artinya tidak bisa di ambil setiap saat jika ingin membutuhkan dana.

Di lihat dari tabel jawaban reponden di atas penulis berkesimpulan bahwa banyak nasabah yang berminat untuk menyimpan dananya melalui deposito. Karena akan mendapatkan keuntunngan bagi hasil lebih besar karena jangka waktu pengembaliannya lama yaitu tergantung pada waktu yang di ambil.

6. Persyaratan untuk memperoleh deposito mudharabah mudah dipenuhi

Tabel .VII

Persyaratan yang Ditetapkan Dalam Pengajuan Permohonan sebagai Nasabah Deposito Mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan RayaPekanbaru

No	Tanggapan Responden	Respoden	Persentase
1	Persyaratannya mudah dipenuhi	115	88,47
2	Persyaratannya cukup mudah	10	7,69
3	dipenuhi	5	3,84
	Persyaratannya tidak mudah dipenuhi		
Jumlah		130	100

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa yang menyatakan persyaratannya mudah di penuhi sebanyak 115 orang (88,47%), dan yang menyatakan cukup mudah di penuhi sebanyak 10 orang (7,69%), tidak mudah di penuhi sebanyak 5 orang (3,84%).

Jadi dapat di simpulkan dari jawaban tersebut bahwa pada umumnya nasabah merasa peryaratan dalam produk deposito mudharabah mudah di penuhi dan ini terbukti dari jawaban nasabah dengan jumlah 115 orang atau (88,47%)

7. Produk-produk yang di ketahui pada BSM hanya produk deposito mudharabah

Tabel .VIII
Produk-produk yang di ketahui pada Bank Syari'ah Mandiri
KCP Harapan Raya Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Respoden	Persentase
1	Semua produk yang ada	44	33,85
2	Sebagian produk yang ada	75	57,69
3.	Hanya Produk mudharabah	11	8,46
Jumlah		130	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua nasabah mengetahui semua produk yang ada pada BSM, sebanyak 44 orang (33,85%) nasabah menjawab bahwasannya nasabah hanya mengetahui sebagian produk yang ada, dan 75 orang (57,69%) menjawab bahwasannya nasabah hanya mengetahui sebagian produk yang ada pada Bank Syari'ah Mandiri.

Jadi dapat disimpulkan dari jawaban tersebut bahwasannya sebagian besar nasabah hanya mengetahui produk mudharabah. ini terbukti dari jawaban nasabah dengan jumlah 11 orang (8,46%) dari jumlah responden yang ada.

Berdasarkan wawancara penulis dengan salah seorang nasabah, pihak BSM ini kurang mempromosikan produk yang ada karena apabila nasabah sudah menjadi nasabah tabungan atau yang lain misalnya deposito mudharabah maka pihak bank tidak lagi mempromosikan produk yang lainnya yang terdapat pada bank tersebut atau pihak bank tidak mempromosikan lagi pembiayaan mudharabah yang ada.

8. Pemberian Hadiah/ Souvenir yang diberikan oleh Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru sangat menarik

Tabel .IX
Pemberian Hadiah/Souvenir Pada Bank Syari'ah Mandiri
KCP Harapan Raya Pekanbaru

No	Tanggapan Responden	Respoden	Persentase
1	Sangat Setuju	90	69,23
2	Setuju	30	23,08
3.	Netral/tidak tau	10	7,69
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		130	100

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan nasabah mengenai souvenir/hadiah yang di terapkan oleh BSM yang sangat setuju sebanyak 90 orang (69,23%), dan yang menyatakan setuju sebanyak 30 orang (23,08%), yang menyatakan netral/tidak tau 10 orang (7,69%).

Artinya sebagian besar nasabah menyatakan sangat setuju dengan adanya souvenir/hadiah sebanyak 90 orang (69,23%), dengan alasan faktor hadiah sangat menggiurkan untuk menabung di BSM, seperti memberikan hadiah sebuah mobil kepada nasabah. Hadiah yang di berikan oleh bank sangat mempengaruhi nasabah memilih sebuah bank, hadiah sudah menjadi senjata

pamungkas perbankan, hampir semua bank berlomba-lomba mengeluarkan produk dengan memberikan hadiah.

C. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Produk Deposito Mudharabah Pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru.

1. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Produk Mudharabah Pada Bank Syari'ah Mandiri.

Untuk mengetahui bagaimana tinjauan Hukum Islam terhadap penerapan produk mudharabah berikut ini akan diuraikan terlebih dahulu pengertian Hukum Islam, Hukum Islam adalah kumpulan ketentuan Allah SWT, Sunah Rasul, Dan ijtihad *ulil amri* yang merupakan suatu totalitas dari ketiga unsur tersebut yang untuk mengatur kehidupan manusia ditengah alam semesta untuk mencapai ketentraman hidup didunia dan keselamatan serta kebahagiaan hidup diakhirat.

Dalam Islam, hubungan pinjam-meminjam tidak dilarang. Bahkan dianjurkan agar terjadi hubungan saling menguntungkan, yang pada gilirannya berakibat pada hubungan persaudaraan. Hal yang perlu diperhatikan apabila hubungan itu tidak mengikuti aturan etika yang

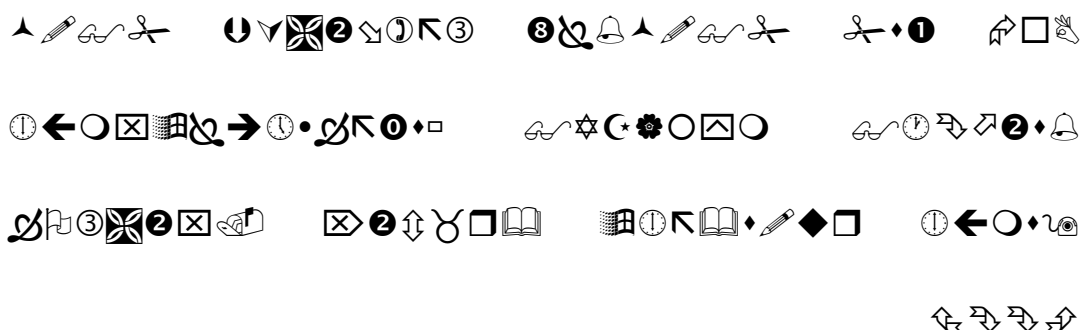
digariskan oleh Islam, karena itu pihak-pihak yang berhubungan harus mengikuti etika yang yang di anjurkan dalam Islam.

Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru dalam menjalankan fungsinya menghimpun dana yang kemudian disalurkan kembali, lebih mengutamakan membantu masyarakat untuk mengembangkan usahanya. Secara otomatis nasabah yang menabung maupun yang mendepositokan uangnya pada BSM telah ikut membantu saudaranya yang membutuhkan dana untuk meningkatkan kegiatan sosial perekonomian masyarakat yang membutuhkan.

Ulama fiqih sepakat bahwa mudharabah boleh dalam Islam berdasarkan *al-Qur'an, sunnah, ijma*.

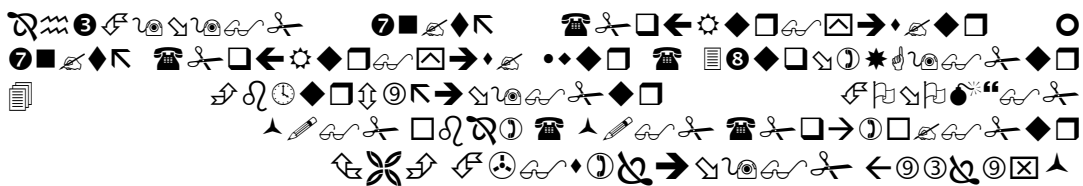
a. Al-Qur'an

Firman Allah dalam surat al-Hadiid – 11 tentang pinjaman berbunyi :



Artinya : *“Siapakah yang mau meminjamkan kepada Allah pinjaman yang baik, maka Allah akan melipat-gandakan (balasan) pinjaman itu untuknya, dan dia akan memperoleh pahala yang banyak”*.⁴

Dan firman Allah pada surat al-Maidah ayat 2 :



Artinya : *“dan tolong menolong kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan janganlah kamu tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertaqwalah kamu kepada allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Al-Maidah :2).*⁵

b. Sunnah

Artinya : *“Tiga bentuk usaha yang mendapat berkah dari Allah, yaitu : menjual dengan kredit, mudharabah, hasil keringat sendiri.” (HR ibnu Majah).*⁶

⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2000), Cet. Ke-1. h. 786.

⁵ *Ibid.* h. 141.

⁶ Nasrun Haroen, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta : Gaya Media Pratama, 2007), cet ke-2, h. 177.

Oleh sebab itu, berdasarkan ayat, hadist, dan praktek para sahabat, para ulama fiqih menetapkan bahwa akad mudharabah apabila telah memenuhi rukun dan syaratnya, maka hukumnya adalah boleh.

Seperti yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya bahwa deposito syari'ah adalah deposito yang di jalankan atas dasar prinsip syari'ah. Dewan syari'ah MUI mengeluarkan fatwah yang menyatakan bahwa deposito yang di bebarkan adalah deposito yang berdasarkan prinsip mudharabah dan menetapkan fatwah tentang deposito.

Deposito ada dua jenis :

1. Deposito yang tidak di benarkan secara syari'ah, yaitu deposito yang berdasarkan perhitungan bunga
2. Deposito yang benar, yaitu deposito yang berdasarkan prinsip bagi hasil.

Dari pendapat ulamah bahwa mudharabah itu merupakan solusi dalam meningkatkan perekonomian umat dan mendongkrak kembali perekonomian umat Islam sebagaimana dari hasil penelitian lakukan dengan pengambilan data dengan angket yang di berikan kepada nasabah.

Tanggapan nasabah terhadap BSM dan pelaksanaan mudharabah pada BSM telah sesuai dengan Syari'at Islam, karena pelaksanaan dan tanggapan nasabah tidak bertentangan teori dan pelaksanaan di lapangan yang penulis temukan.

Dengan demikian pola produk mudharabah pada BSM dari sisi dampak maupun pengaruhnya sangat bernilai positif, oleh karena itu dapat di

simpulkan bahwa pola produk deposito mudharabah pada BSM boleh dilakukan dimana pelaksanaannya adalah untuk mendapatkan ridho Allah SWT dan adanya Unsur tolong menolong antara sesama manusia.

2. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Faktor-faktor yang mempengaruhi Nasabah Memilih Produk Deposito Mudharabah.

Beribadah dengan melakukan kegiatan bisnis yang dilakukan dengan cara yang baik dan halal sesuai dengan ajaran islam pasti hasil yang didapat selain rizki yang digunakan untuk memenuhi fasilitas hidup di dunia, tetapi sekaligus digunakan untuk sarana beribadah dalam rangka membekali diri untuk kehidupan di akhirat kelak.

Prinsip memberikan yang terbaik kepada nasabah dapat berupa antara lain yaitu : memberikan kualitas produk terbaik bagi nasabah, tidak berlaku curang, memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Untuk merebut hati nasabah dengan memberikan yang terbaik. Hal ini dimaksudkan untuk membangun image pada nasabah bahwa bank lebih unggul dan menarik dari pada yang lain yang juga menjadi pilihan nasabah.

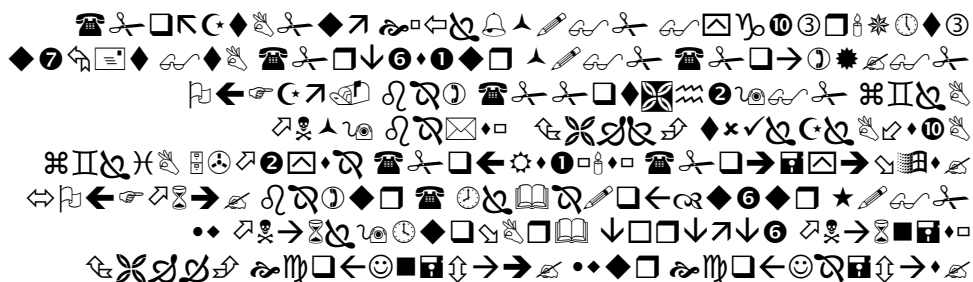
Secara Islam sumber modal yang bias dimanfaatkan adalah sumber modal yang tidak mengandung unsur riba, dan terindikasi pada ketentuan yang tidak mengenal resiko dari penggunaan dana oleh pengguna dana. Indikasi riba antara lain bahwa pengguna dana harus membayar dana meski dana tersebut digunakan dengan resiko kerugian yang mungkin terjadi di dalam fakta dunia

yang tidak serba pasti ini. Untuk itu sikap yang harus di pilih adalah memilih dana yang tidak mengandung unsur riba.⁷

Islam harus berdiri diatas perekonomian tanpa bunga. Pelarangan riba adalah untuk mengantisipasi adanya tindakan-tindakan eksploitatif terhadap mereka yang lebih lemah / kecil dalam mekanisme kerja dan bisnis.

Keuntungan dari sistem bagi hasil di pesentasekan (nisbah bagi hasil) dan keuntungan yang di dapat . konsep ini tidak mengenal kepastian keuntungan di muka), dengan alas an ketidak tahuan manusia akan keuntungan yang bakal di dapat di masa yang akan datang. Dalam konsep ini setiap asumsi keuntungan dari bisnis tidak akan pernah di konfersi menjadi aktual keuntungan.

Firman Allah Surat al-Baqarah ayat 278-279



Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.*⁸

⁷ Muslic. *Etika Bisnis Islami*. (Yogyakarta : Ekonisia. Kampus Fakultas ekonomi UII. 2004) Cet. Ke-1.h. 108.

⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, *op.cit.* h. 58-59.

Landasan hukum menyatakan di bolehkannya menyimpan dana dalam bentuk deposito adalah :

1. Surat al-Baqarah ayat 283

وَمِمَّا يُغْتَابِبُ الرَّجُلُ أَخَاهُ مِنْ دُونِ الْمَرْثَةِ أَنْ يَكُونَ لَهُ قَرْضٌ آخَرٌ فَأَقْرِبُوا إِلَيْهِ الْمَالَ غَيْرَ مُتَنَزِعًا مِّنْهُ لِيُؤَدِّيَ لَهُ الْقَرْضَ آخَرَ بِمَا تَسَلَّمَ أَوَّامًا يَوْمَ الْقِيَامِ ۚ فَذُكِّرُوا ۚ

وَمِمَّا يُغْتَابِبُ الرَّجُلُ أَخَاهُ مِنْ دُونِ الْمَرْثَةِ أَنْ يَكُونَ لَهُ قَرْضٌ آخَرٌ فَأَقْرِبُوا إِلَيْهِ الْمَالَ غَيْرَ مُتَنَزِعًا مِّنْهُ لِيُؤَدِّيَ لَهُ الْقَرْضَ آخَرَ بِمَا تَسَلَّمَ أَوَّامًا يَوْمَ الْقِيَامِ ۚ فَذُكِّرُوا ۚ

Artinya : “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.⁹

2. Surat al- Ma' aidah ayat 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ أَطِيعُوا الرَّسُولَ وَلَا تُخَالَفُوا ۚ سَبِيلُ اللَّهِ هُوَ خَيْرٌ مِّمَّا تُخَالِفُونَ ۚ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ أَطِيعُوا الرَّسُولَ وَلَا تُخَالَفُوا ۚ سَبِيلُ اللَّهِ هُوَ خَيْرٌ مِّمَّا تُخَالِفُونَ ۚ

⁹ Ibid. h. 49

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.*¹⁰

Pelayanan yang baik sangat penting bagi nasabah, dalam memberikan layanan kepada nasabah, yang perlu di perhatikan yaitu nasabah menginginkan layanan yang cepat dan akurat. Kejujuran juga harus di miliki oleh Pegawai Bank, kejujuran merupakan hal yang penting bagi nasabah, prinsip jujur ini adalah hal yang penting di lakukan oleh pegawai bank dalam penjelasan atau dalam mempromosikan produknya agar mendapat kepercayaan dari nasabah, misalnya dalam hal penjanjian kontrak kerja.

Bank harus secara konsisten menjaga kepuasan nasabah dengan cara memperlakukan nasabah adil dalam setiap transaksi bank yang di lakukan nasabah artinya, bank bank harus memberikan kualitas produk dan jasa bank yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan nasabah. Bank di tuntut untuk bersikap adil terhadap nasabah. Jangan sedikitpun sikap dan prilaku yang di lakukan bank mengandung ketidakadilan. Sebab ketidakadilan merupakan sumber kegagalan yang akan di alami bank .

¹⁰*Ibid.* h. 141

BABA V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Produk deposito di BSM. Deposito mengandung unsur jangka waktu (jatuh tempo) lebih panjang dan dapat di tarik dan di cairkan setelah jatuh tempo dengan mempeunyai keuntungan yang lebih besar. Untuk mencairkan deposito yang di miliki deposan dapat menggunakan bilyet deposito dan sertifikat deposito. Untuk memperoleh deposito ini harus mengumpulkan beberapa persyaratan yang telah di tentukan pihak bank.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru. Dari segi pelayanan yang di berikan pegawai BSM kepada nasabah, ini salah satu cara bank menarik nasabah lebih banyak yaitu memberikan segala kemudahan dan keamanan bagi nasabah, dari segi bagi hasil yang memuaskan nasabah, karena bagi hasil yang di sepakati tidak merugikan salah satu pihak, sistem bagi hasilnya sudah sesuai dengan syari'at Islam,

keuntungan yang di peroleh sudah sesuai dengan harapan nasabah dan tidak mengandung unsur riba.

3. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Factor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah pada Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru. Bahwasannya di lihat dari bentuk proses produk deposito mudharabah, pengelola, syarat, rukun beserta akad yang di gunakan telah sesuai dengan hukum Islam (*Al-Qur'an, Hadist, Fiqh/Ijtihad*). Penerapan produk deposito mudharabah ini boleh di lakukan dan tidak bertentangan dengan hukum Islam baik akad yang di gunakan, proses pembiayaan dan operasionalnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah memilih produk deposito mudharabah di tinjau dari ekonomi Islam adalah karena tidak mengandung unsur riba, bank telah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, dan bank telah memberikan produk yang baik kepada nasabah.

B. Saran

1. Di harapkan kepada pihak Bank Syariah Mandiri untuk meningkatkan sosialisasi yang lebih baik, agar masyarakat terutama umat Islam agar mereka tahu Bank Syariah Mandiri itu mempunyai sistem yang jauh dari lebih baik, supaya nasabah merasa memiliki suatu lembaga keuangan yang dapat mereka percaya dan itu sesuai dengan Syari'at Islam.
2. Di harapkan kepada Sarjana Ekonomi untuk memberi pengertian dan pemahaman pada masyarakat khususnya umat Islam, Bahwa Bank Syariah Mandiri itu merupakan lembaga keuangan yang menerapkan Sistem Mudharabah atau bagi hasil, tidak sama dengan sistem bunga bank pada Bank Konvensional dengan mengadakan seminar-seminar atau pelatihan-pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, Syafi'i, Muhammad, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta : Tazkiah Cendikia, 2001), Cet. Ke-1.
- A.Hasan, *Terjemahan Bulughul Maram*, (Bandung : CV. Diponegoro, 1980). Cet. Ke-3.
- Arifin, Jainal, *Dasar-dasar Manajemen Syari'ah*, (Jakarta : Pustaka Alvabet, 2006). Cet. Ke-4.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syari'ah*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007). Cet. Ke-1.
- Bank Syari'ah Mandiri KCP Harapan Raya Pekanbaru, *Dokumentasi*, 2009.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung : CV. Diponegoro, 2000). Cet. Ke-1.
- Gemal Merza, *Aktifitas Ekonomi Syari'ah*, (Jakarta : Unri Press, Pekanbaru, 2004). Cet. Ke-2.
- Haroen Nasrun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Gaya Media Pratama, 2007), Cet. Ke-2.
- Karim, Adiwarmanto, *Bank Islam, Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006). Cet. Ke-1.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Cet. Ke-2.
- Kolter Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 1999), Cet. Ke-1

-----, ***Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan pengendalian***, (Jakarta : Selempa Empat, 1997), Cet. Ke-2, Edisi Kedelapan, Jilid 1 dan 2.

Mas'adi, Ghufron, ***Fiqih Muamalah Kontekstual***, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2003), Cet. Ke-1.

Muhammad, Dr. M.Ag. ***Manajemen Bank Syari'ah***, (Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2005). Cet. Ke-1.

Muhammad, ***Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Prifit Margin pada Bank Syari'ah***, (Yogyakarta : UII Press, 3004). Cet. Ke-2.

Racmadi Muhammad. ***Sistem Perbankan Syari,ah Perkembangan dan Pemahaman pada Prinsip Penghimpunan Dana pada Bank Islam***, (Yogyakarta : Selempa Empat, 2004/2005). Cet. Ke-1.

Rustam, Bambang Riamto. ***Konsep Ekonomi Islam***. (Pekanbaru : Mumtaz Cendikia Press, 2004). Cet.Ke-1.

Sudarsono, Heru, ***Konsep Ekonomi Islam***. (Yogyakarta : EKONISIA 2004). Cet. Ke-1.

Sadin. H. Djasalim. ***Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank***, (Jakarta : CV. Mandar Maju, 1997), Cet. Ke-2.

-----, ***Manajemen Pemasaran***. (Jakarta : CV. Linda Karya, 2003). Cet. Ke-1.

Suhendi Hendi. ***Fiqih Muamalah***, (Jakarta : Rajawali Press, 1997), Cet. Ke-1.

Sumarni Murni. ***Manajemen Pemasaran Bank***, (Yogyakarta : 2002), Cet. Ke-1.

Teguh Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. (Jakarta : PT. Grafindo Persada, 1999). Cet. Ke-3

Tjiptono Fendi. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. (Jakarta : Andi, 2000), Cet. Ke-1

Umar Husain. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2003). Cet. Ke-1

Wibowo Edy. *Mengapa Memilih Bank Syariah*. (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2005). Cet. Ke-1